MONTFOORT

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Montfoort.

Nr. 3908

16 januari

2015

Klachtenregeling Ferm Werk

Het algemeen bestuur van Ferm Werk

- gelezen het voorstel aan én besluit van het dagelijks bestuur van Ferm Werk inzake klachtenregeling d.d. 7 november 2014;

- gelet op artikel 8, lid 1 van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen en hoofdstuk 9 van de Algeme wet bestuursrecht;

Besluit:
vast te stellen de bijgevoegde klachtenregeling Ferm Werk.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a) Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van Ferm Werk of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen; Een klacht heeft geen betrekking op besluiten die ingevolge artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht zijn genomen. Hiervoor geldt de bezwarenprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 6 en 7 van de Awb.
b) Ferm Werk: het openbaar lichaam Ferm Werk
c) Orgaan: een bestuursorgaan van Ferm Werk
d) Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
e) Klachtbehandelaar: de medewerker die de klacht behandelt;
f) Klachtencoördinator:de door de directeur aangewezen functionaris die belast is met de bewaking van de voortgang van de klachtenbehandeling en het onderhouden van de contacten met klager;

g) Wet; de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten, als bedoeld in artikel 9 van de wet.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van elke ingediende klacht en stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 14.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor jaarlijkse publicatie van alle geregistreerde klachten en de wijze van afdoening daarvan.
3. De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman

Artikel 4 Wijze van indiening

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch, als tijdens een bezoek aan Ferm Werk worden ingediend.
3. Indien duidelijk is dat de klager niet in staat is om de klacht op schrift te stellen, wordt hierbij hulp verleend.
4. Een schriftelijk ingediende klacht dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling
5. Een klacht wordt ingediend bij de directeur van Ferm Werk.

Artikel 5 Recht op bijstand; vertegenwoordiging

Gedurende de klachtenprocedure, zoals bedoeld in deze klachtenregeling, hebben zowel de klager als de aangeklaagde het recht zich te laten bijstaan en/of te laten vertegenwoordigen door derden, zulks op kosten van de klager, respectievelijk de aangeklaagde.

Artikel 6 Jaarverslag

De directeur brengt jaarlijks verslag uit aan het Algemeen Bestuur over de klachtbehandeling. Dit verslag bevat in elk geval het aantal klachten, de aard van de klachten die door de klachtbehandelaar(s) formeel in behandeling zijn genomen en de uitkomsten van de klachten.

Hoofdstuk 2 Uitgangspunten voor de behandeling van klachten

Artikel 7 Informele behandeling

Indien de burger zich in persoon of telefonisch met een klacht tot Ferm Werk wendt, wordt geprobeerd de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen.

De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling, schriftelijk een klacht in te dienen bij de directeur van Ferm Werk.

Artikel 8 Formele behandeling

1. Een schriftelijk ingediende klacht dan wel ingevuld klachtenformulier wordt onderzocht en afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de directeur.
2. De klachtencoördinator leidt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar.
3. Wie bij de behandeling van een bepaalde klacht klachtbehandelaar is, volgt uit artikel 9.

Artikel 9 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over het Algemeen Bestuur van Ferm Werk, diens voorzitter of een (plaatsvervangend) lid ervan wordt behandeld door de burgemeester van de gemeente waar klager woont, tenzij hij/zij zelf het onderwerp van de klacht is/zijn, in welk geval hij/zij niet aan de behandeling van de klacht deelneemt/deelnemen.
2. Een klacht over het Dagelijks Bestuur van de Ferm Werk, diens voorzitter of een (plaatsvervangend) lid ervan wordt behandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 1 van dit artikel van toepassing is.
3. Een klacht over de directeur wordt behandeld door de voorzitter van het Dagelijks Bestuur.
4. Een klacht over een afdeling of afdelingsmanager wordt behandeld door de directeur.
5. Een klacht over een team/unit of teamleider/unitmanager wordt behandeld door de betreffende afdelingsmanager.
6. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door diens teamleider/unitmanager.
7. Alle overige klachten worden behandeld door de directeur.
8. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de directeur geïnformeerd over de klacht en kan hij afwijken van de leden 5 en 6.
9. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling door de klachtbehandelaar genoemd in lid 5 en 6, kan de klager zich in tweede instantie wenden tot de directeur.
10. Tijdens de MT vergadering wordt de klachtbehandeling en afhandeling vast onderwerp, waarbij zowel de inhoud als de procedure worden besproken en bewaakt. Op deze manier wordt getracht om eenduidigheid in de afhandeling te krijgen en om lessen te leren uit de ingediende klachten.

Hoofdstuk 3 Formele behandeling door Ferm Werk

Artikel 10 Ontvangstbevestiging en herstel van verzuim

1. De klachtencoördinator stuurt de klager een ontvangstbevestiging waarin wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn. Daarbij is het uitgangspunt dat Ferm Werk de klager altijd uitnodigt voor een gesprek.
2. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 9:4, lid 2, van de wet, krijgt de indiener de gelegenheid het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.
3. Indien de klager het verzuim niet binnen de krachtens het vorige lid gestelde termijn, dan wel zo spoedig mogelijk als dat redelijkerwijs van hem kan worden verwacht, herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na het verstrijken van een redelijke termijn, op de hoogte gebracht (artikel 6.6. van de wet).

Artikel 11 Bevoegdheden klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar kan gedurende een onderzoek voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen (mediation).

2. De klachtbehandelaar spreekt het oordeel uit of de gedraging, als geheel of gedeeltelijk, wel of niet behoorlijk was.

Artikel 12 Hoor en wederhoor

1. De klager wordt gehoord over zijn/haar klacht. Het horen vindt plaats door de klachtbehandelaar in aanwezigheid van de klachtencoördinator.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Als de klachtbehandelaar die het onderzoek leidt, dit wenselijk acht en de betrokkenen daarmee instemmen, kan het horen van de klager en de functionaris waartegen de klacht zich richt, dan wel verantwoordelijke van het organisatieonderdeel waartegen de klacht zich richt gelijktijdig plaatsvinden.
4. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren. Zonodig worden getuigen gehoord. Medewerkers van Ferm Werk die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
5. Eventuele schriftelijke stukken die betrekking hebben op het handelen, worden tegelijk met de uitnodiging voor het horen in kopie aan de klager en de medewerker toegezonden, zodat zij de gelegenheid hebben daarop te reageren.

Artikel 13 Afdoening

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van de klacht af.
2. Nadat het onderzoek is afgesloten brengt de klachtbehandelaar (of de directeur in geval van toepassing van artikel 9 lid 9), de klager en de eventueel betrokken medewerker schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventueel daaraan verbonden conclusies en maatregelen. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling door de klachtbehandelaar genoemd in artikel 9 lid 5 en 6, kan de klager zich in tweede instantie wenden tot de directeur.
3. De klachtbehandelaar wijst de klager op de mogelijkheid zijn klacht (binnen een jaar na verzending van de afdoeningsbrief) voor te leggen aan de Nationale Ombudsman, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling.
4. De in lid 1 genoemde vereisten voor de afdoeningsbrief gelden niet wanneer de klacht tussentijds naar tevredenheid van de klager is afgehandeld. Indien deze situatie zich voordoet wordt dit wel schriftelijk bevestigd.
5. De klachtencoördinator en de directeur ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief.

Hoofdstuk 4 Formele behandeling door de ombudsman

Artikel 14 Informatie aan de ombudsman

1. Als een klacht in derde instantie in behandeling wordt genomen door de ombudsman geeft in beginsel de klachtbehandelaar desgevraagd aanvullende informatie aan de ombudsman.
2. In overleg met de klachtencoördinator geeft de klachtbehandelaar, indien nodig, commentaar op een door de ombudsman uitgebracht verslag van bevindingen.

Artikel 15 Rapport voorleggen aan dagelijks bestuur

1. De klachtbehandelaar legt een door de ombudsman uitgebracht rapport zo spoedig mogelijk ter kennisneming voor aan het dagelijks bestuur, desgewenst voorzien van commentaar.
2. In het desbetreffende voorstel wordt, ingeval de ombudsman een of meer aanbevelingen heeft gedaan, het dagelijks bestuur voorgesteld een besluit ten aanzien van die aanbeveling(en) te nemen.

Artikel 16 Informatie over reactie dagelijks bestuur

1. Het dagelijks bestuur informeert klager schriftelijk over de reactie op het rapport van de ombudsman.
2. Het dagelijks bestuur informeert de ombudsman schriftelijk over de reactie op het rapport en, voor zover de ombudsman een of meer aanbevelingen heeft gedaan, over de wijze waarop aan de aanbevelingen van de ombudsman gevolg wordt gegeven. Met de desbetreffende brief wordt een afschrift van de in lid 1 bedoelde brief meegezonden.
3. Een afschrift van beide in dit artikel bedoelde brieven wordt aan de klachtencoördinator gestuurd.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 17 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Gemeenschappelijke regeling Ferm Werk'.
2. Deze klachtenregeling treedt in werking op de eerste dag na de datum van haar bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur Ferm Werk op 18 december 2014.

Y. Koster-Dreese
Voorzitter algemeen bestuur Ferm Werk
Ferm Werk

I. Korte
Algemeen directeur
Ferm Werk

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsbepalingen
In dit artikel wordt een aantal begrippen dat in de regeling wordt gehanteerd, gedefinieerd.

Artikel 2 Reikwijdte
In dit artikel wordt de reikwijdte van de regeling bepaald. Onder de klachtenregeling vallen onder meer klachten over vermeende:
- onjuiste behandeling door medewerkers en bestuursorganen van Ferm Werk wat betreft omgangsvormen en fatsoen;
- op onjuiste wijze gegeven informatie en voorlichting;
- onzorgvuldigheid waarmee door medewerkers en bestuursorganen wordt omgegeaan met gegevens en mededelingen van burgers
- schending van privacy

Artikel 3 Klachtencoördinator
De klachtencoördinator vervult een centrale rol in de klachtbehandeling. De klachtencoördinator is belast met de (voorbereiding van) behandeling van de klacht en bewaking van de voortgang van de klachtbehandeling.

Artikel 4 Wijze van indiening
Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Mondeling ingediende klachten kunnen worden vastgelegd op een klachtenformulier en worden dan aangemerkt als schriftelijke klacht. Van alle medewerkers van Ferm Werk wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en bij twijfel gericht informeren of de opmerking bedoeld is als klacht.

Artikel 5 Recht op bijstand; vertegenwoordiging
In dit artikel wordt vastgesteld dat zowel de klager als de aangeklaagde het recht hebben zich in de klachtenprocedure te laten bijstaan door een derde.

Artikel 6 Jaarveslag
Artikel 9:12 Awb verplicht het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten. Een goed inzicht in aard, frequentie en oorzaak van klachten is van belang voor de beleidsontwikkeling en uitvoering op het gebied van kwaliteitszorg. Daarom is een goede verslaglegging over de ingediende klachten en de afdoening ervan een onmisbaar instrument.

Artikel 7 Informele behandeling
Ferm Werk streeft er naar klachten snel op informele wijze op te lossen. Van medewerkers wordt verwacht dat zij hiervoor open staan en proberen samen met de klager tot een oplossing te komen. Bij voorkeur wordt een klacht of onvrede daar waar deze is ontstaan, bij de betrokken medewerker of diens leidinggevende, besproken.

Artikel 8 Formele behandeling
Schriftelijk ingediende klachten worden zo snel mogelijk in behandeling genomen door de klachtencoördinator, die de klacht doorzet naar de klachtbehandelaar.
Als een mondelinge klacht op informele wijze niet naar tevredenheid kan worden opgelost, wordt deze op schrift gesteld en wordt de formele behandeling in gang gezet.

Artikel 9 Klachtenbehandelaar
In dit artikel wordt aangegeven wie de klacht behandelt en afhandelt.

Artikel 10 Ontvangstbevestiging en herstel van verzuim
Een schriftelijk ingediende klacht moet aan een aantal eisen voldoen om voor formele behandeling in aanmerking te komen. De klacht moet in ieder geval zijn ondertekend en voorzien van naam en adres van de indiener, dagtekening en een omschrijving van hetgeen waartegen de klacht is gericht. Indien de klacht niet voldoet aan deze eisen hoeft de klacht niet in behandeling te worden genomen maar het mag natuurlijk wel Het is niet verplicht om de klager in de gelegenheid te stellen zijn verzuim te herstellen, maar het ligt in de rede om dit wel te doen. Op die manier wordt het indienen van klachten laagdrempelig en toegankelijk.

Artikel 11 Bevoegdheden klachtbehandelaar
In het eerste lid van dit artikel wordt geregeld dat een klachtbehandelaar bevoegd is een poging tot bemiddeling te doen. In het tweede lid is geregeld dat de klachtbehandelaar bevoegd is om een besluit te nemen over de klacht.

Artikel 12 Hoor en wederhoor
In dit artikel wordt beschreven welke procedure gevolgd kan worden om de klager te horen. Uitgangspunt is dat elke klager de mogelijkheid krijgt om gehoord te worden.

Artikel 13 Afdoening
De termijn voor afdoening van klachten volgt uit artikel 9:11 Awb. In beginsel is deze termijn 6 weken. De termijn kan met 4 weken worden verdaagd, mits de klager daarvan schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.
Bij formele klachtbehandeling krijgt de klager te allen tijde schriftelijk bericht. Indien de klacht via mediation naar tevredenheid wordt opgelost, wordt dit ook schriftelijk bevestigd.

Artikel 14, 15 en 16 De Nationale Ombudsman
Als de klager ondanks de zorgvuldige behandeling van zijn/haar klacht niet tevreden is over de afhandeling hiervan, staat de mogelijkheid open de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.
.
In artikel 14 is vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de informatieverstrekking aan de Nationale Ombudsman.
In artikel 15 wordt beschreven hoe de communicatie tussen klachtbehandelaar en dagelijks bestuur vorm wordt gegeven.
In artikel 16 staat de communicatie van het dagelijks bestuur met de klager en de Nationale Ombudsman beschreven.

Artikel 17 Inwerkingtreding en citeertitel
De klachtenregeling Ferm Werk is op de datum van bekendmaking in werking getreden.